# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung?

## Ergebnisse einer Befragung Anfang 2007

Linda Treude    Anna Weymann    Frank Havemann
Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft,
Humboldt-Universität zu Berlin

12. Juni 2007

## Inhaltsverzeichnis

**Projektträger:** Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Humboldt-Universität zu Berlin
http://www.ib.hu-berlin.de

**Projektleitung:** Dr. Frank Havemann

**Projektidee:** Andrea Kaufmann

**Befragungssoftware, Server:** Jakob Voß

**Plakat, Werbung:** Thomas Arndt, Ben Dietze, Julia Goltz, Marina Kadler, Micaela Merten, Tina Rickert

**Entwicklung des Basisfragebogens:** Belinda Albrecht, Christof Capellaro, Maria Gäde, Harald Hagner, Frank Havemann, Marion Kabelitz, Andrea Kaufmann, Elisabeth Kuckert, Dana Noack, Florian Schulze, Andrea Seesko, Nicole Teschke, Melanie Vogel, Franziska Vorwerk, Anne Zymelka

**Entwicklung der Diagramme:** Mirjam Düring, Frank Havemann, Andrea Kaufmann, Andrea Seesko, Uta Siebeky

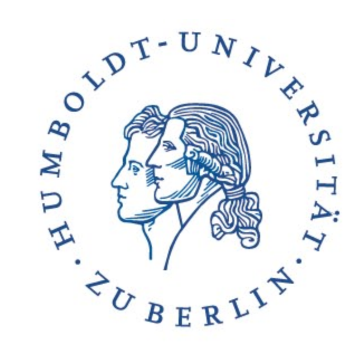
**Statistische Auswertung:** Martin de la Iglesia, Frank Havemann mit der freien Statististik-Software R
http://www.R-project.org

**Literaturauswertung:** Manfred Balogh, Valentina Dann, Ben Dietze, Michael Dressel, Stefan Duhr, Sebastian Fischer, Olesja Gapanovic, Harald Hagner, Elise Harder, Juliane Heyden, Susanne Hortig, Boris Jacob, Andrea Kaufmann, Katharina Köhn-Mahlke, Friederike Kramer, Astrid Krüger, Stefanie Kühling, Sabina Lange, Jana Matthias, Micaela Merten, Christin Mollenhauer, Dorothea Müller, Martha Pflug, Beate Rabold, Tina Rickert, Michael Rieck, Virginia Rösinger, Manuela Schulz, Andrea Seesko, Natalia Serova, Linda Treude, Danilo Vetter, Franziska Vorwerk, Anna Weymann, Türkân Yilmaz, Gabriele Zips

**Internetpräsenz:** Ben Dietze, Michael Dressel, Micaela Merten, Tina Rickert
http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage

**Copyright:** Diese Arbeit darf wahlweise unter den Bedingungen der Creative Commons License Attribution-ShareAlike und/oder unter den Bedingungen der GNU Free Documentation License frei verbreitet und weiterverwendet werden, wenn dabei die ursprünglichen Autoren genannt werden und abgeleitete Werke unter dieselbe Lizenz fallen.






# Finden Sie wirklich alles?

## Wie zufrieden sind Sie mit uns?

Umfrage zur Bibliothek unter
http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage/fes

Ein Projekt des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin zusammen mit Bibliotheken und anderen Informationseinrichtungen aus dem deutschsprachigen Raum

# 1 Einleitung

Speicherung und Abruf von Informationen aller Art unterliegen einem tief greifenden Umbruch. Bibliotheken sind nicht mehr das einzige Fenster zur Welt des Wissens. Das erfordert von ihnen die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten. Zum Vorteil der Benutzer und entsprechend ihren Bedürfnissen müssen neue Dienste angeboten und vorhandene modernisiert werden. Manchmal sind dabei die Bibliotheken ihren Benutzern voraus, manchmal umgekehrt. Regelmäßig die Nutzer zu ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen zu befragen, ist deshalb ein Gebot der Zeit.

Der Fragebogen für die Befragung der Bibliotheksbenutzer, deren Ergebnisse hier vorgelegt werden, wurde am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt- Universität zu Berlin entwickelt – in enger Zusammenarbeit mit der hier untersuchten Bibliothek. Für die Entwicklung des Fragebogens wurde im Vorfeld eine umfassende Analyse von bereits veröffentlichten Befragungen durchgeführt.

Diese Umfrage soll mit einem ggf. etwas modifizierten Fragebogen in angemessenen Zeitabständen wiederholt werden. Analoge Befragungen mit überwiegend identischen Fragestellungen fanden und finden auch an anderen Bibliotheken im deutschsprachigen Raum statt. Übergreifende Ergebnisse aller dieser Befragungen werden anonymisiert veröffentlicht werden. Dieses Umfrageprojekt des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft möchte einerseits Bibliothekare von insbesondere kleinen wissenschaftlichen Spezialbibliotheken in ihrer täglichen Arbeit unterstützen, andererseits soll dieses wissenschaftliche Projekt in einer Querschnitt- und Langzeitstudie die Veränderung des Benutzerverhaltens in Bibliotheken untersuchen. Wir danken allen Benutzern, die sich die Mühe gemacht haben, unseren Fragebogen auszufüllen, und Herrn Rainer Gries für die gute Zusammenarbeit.

# 2 Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung

## 2.1 Die Stiftung

Die Friedrich-Ebert-Stiftung (FES)[1] wurde 1925 als politisches Vermächtnis des ersten demokratisch gewählten deutschen Reichspräsidenten Friedrich Ebert gegründet. Dieser regte vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen in der politischen Auseinandersetzung die Gründung einer Stiftung mit folgenden Zielen an:

- die politische und gesellschaftliche Bildung von Menschen aus allen Lebensbereichen im Geiste von Demokratie und Pluralismus zu fördern,
- begabten jungen Menschen unabhängig von den materiellen Möglichkeiten der Eltern durch Stipendien den Zugang zum Hochschulstudium zu ermöglichen,
- zur internationalen Verständigung und Zusammenarbeit beizutragen.

Aktuelle zentrale Themenfelder der FES-Arbeit sind:

- Gerechte Gesellschaft
- Innovation und Fortschritt
- Aktive Demokratie

[1] Quelle für diesen und den nächsten Abschnitt: library.fes.de

## 2.2 Die Bibliothek

Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung[2] ist heute eine der weltweit größten wissenschaftlichen Spezialbibliotheken mit den Sammelschwerpunkten:

- Geschichte und Gegenwart der deutschen und internationalen Arbeiterbewegung
- deutsche und internationale Sozial- und Zeitgeschichte
- aktuelle Veröffentlichungen von Parteien und Gewerkschaften in Deutschland und ausgewählten Ländern

In Deutschland ist die Bibliothek der Stiftung die größte Gewerkschaftsbibliothek mit großen und zum Teil kompletten Beständen, z.B.

- der Bibliothek des Bundesvorstandes des Deutschen Gewerkschaftsbundes
- vieler seiner Einzelgewerkschaften
- vieler internationaler Gewerkschaftsorganisationen

Mit diesem Bestandsprofil leistet die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung einen wichtigen Beitrag zur nationalen Literaturversorgung und findet seit 1976 bis heute die Anerkennung als wissenschaftliche Spezialbibliothek sowie vielfältige und umfangreiche Förderung durch die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG).

Die Beschaffung Grauer Literatur aus dem Ausland, Projekte der Erschließung wichtiger Sonderbestände oder der Verfilmung und Retrodigitalisierung bis zur Weiterentwicklung der 'FES-Netz-Quelle: Geschichte und Politik' sind durch die Förderung der DFG möglich geworden. Die Bibliothek bietet auch Publikationen von Gewerkschaften und Parteien ('Graue Literatur') aus ausgewählten Ländern Westeuropas, Nordamerikas und der Dritten Welt sowie von internationalen Gewerkschaftsorganisationen (Internationaler Bund Freier Gewerkschaften, Internationale Berufssekretariate) und der Sozialistischen Internationale (SI).

Die Bibliothek kooperiert in mehreren Bibliotheksverbünden und ist der (nationalen und internationalen) Fernleihe angeschlossen. Die Bibliothek bietet große Bestände zu folgenden Bereichen:

- Publikationen von allen größeren Parteien und Gewerkschaften in Deutschland und Westeuropa und – in Auswahl – über sie
- Politik, neuere Sozialgeschichte, Zeitgeschichte, juristische Basisliteratur
- Nationalsozialismus, Holocaust, Antisemitismus
- Veröffentlichungen aus der ehemaligen DDR und aus den ehemaligen Ostblockstaaten
- Ost-West-Spannungen
- Entwicklungsländer / Dritte Welt

[2]Adresse: Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung, Godesberger Allee 149, 53175 Bonn, Tel. 0228/883 426 (Ausleihe), Fax 0228 / 883 626, Email: ausleihe@fes.de, fachauskunft@fes.de, Website: http://library.fes.de, Sigel Bo 133

- Frauenbewegung, Emanzipation, Gleichstellung
- Neue soziale Bewegungen, Alternativpresse
- Zeitungen und Zeitschriften aus dem In- und Ausland (mehr als 1000 Zeitungen auf Mikrofilm)
- Aufsatzdatenbank mit über 200 Zeitschriften seit 1994 mit differenzierter Suchstrategie (zugänglich nur in der Bibliothek)
- Publikationen der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung
- Publikationen der Friedrich-Ebert-Stiftung - mehr als 10.000 Titel mit eigener Suchstrategie im Internet
- Volltext-Angebote im Internet
- Über 3000 Schriften vor allem der Friedrich-Ebert-Stiftung unter 'Digitale Bibliothek'
- Programm-Edition *IALHI Project: Programmatic documents of the SI and the European Trade Union Confederation* (in Englisch)
- Jüngere Pressemitteilungen von Parteien und Gewerkschaften in Deutschland und Europa mit Volltextsuche
- Pressedienste der SPD nach 1945
- Sozialdemokratischer Pressedienst 1946 - 1995
- Pressemitteilungen und Informationen der SPD 1958 - 1998
- *Chronik der deutschen Sozialdemokratie* von Franz Osterroth und Dieter Schuster (Volltextsuche)
- *Chronologie der deutschen Gewerkschaftsbewegung von ihren Anfängen bis 1918* von Dieter Schuster (Volltextsuche)
- *FES-Netz-Quelle: Geschichte und Politik* mit Quellen und Literatur

## 2.3 Zahlen

Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung wird von einem privaten Träger unterhalten.[3] Die Bibliothek ist eine öffentlich zugängliche Spezialbibliothek, die einschichtig organisiert ist und an 39 Stunden in der Woche geöffnet hat. Die Friedrich-Ebert-Stiftung hat insgesamt 591 Mitarbeiter. Es gibt ca. 220 Lesesaalnutzer. Die Bibliothek ist eine Präsenzbibliothek, nimmt aber an der Fernleihe teil. Die Zahl der Entleihungen belief sich auf 24011. 2005 hat die Bibliothek für die Versorgung mit Literatur und Informationen insgesamt 198.000 Euro ausgegeben.

In der Bibliothek sind insgesamt 24,5 Vollzeitstellen mit Bibliotheksmitarbeitern besetzt. Hiervon sind 15,85 Stellen von Mitarbeitern mit bibliothekarischer bzw. dokumentarischer Berufsausbildung bzw. Studium besetzt, eine Vollzeitstelle bekleidet ein Mitarbeiter mit einem anderen Studium, 0,25 Stellen gehören studentischen Hilfskräften.

[3] Quelle dieses Abschnitts: von der Bibliothek am 4.12.06 ausgefüllter Bibliotheksfragebogen im Rahmen des Seminars

Die Bibliothek bietet ihren Nutzern 40 Arbeitsplätze, von denen 8 mit einem PC und 2 mit einem Internetanschluß ausgestattet sind. An 32 Arbeitsplätzen können Notebooks angeschlossen werden.

Weitere Serviceleistungen der Bibliothek beinhalten Druck- und Kopiermöglichkeiten, Garderobenschränke sowie Toiletten. Ein bisher nicht bereitgestellter Service ist der drahtlose Internetzugang (W-LAN).

Die Bibliothek kann mit ca. 750.000 Bänden im Magazin und ca. 6.000 Bänden im Freihandbereich aufwarten. Außerdem verfügt sie über Abonnements von ca. 300 online Zeitschriften, über 800 gedruckten Zeitschriften und ca. 200 Zeitschriften, die in beiden Formen existieren.

Ebenfalls besitzt die Bibliothek 40 Online-Lizenzen (nach Titeln) und 52 Offline-Lizenzen (auf Datenträgern) für / in ihren Datenbanken. Des Weiteren bietet sie ca. 7.000 Volltexte an.

Die Bestände der Bibliothek sind nach *numerus correns* aufgestellt und nicht an eine (bestehende oder selbst entwickelte) Systematik angelehnt. Katalogisiert sind sie vollständig im elektronischen Katalog und partiell im Zettelkatalog. Ersterer ist nicht in einem Intranet, sehr wohl aber über das World Wide Web nutzbar.

Die Bibliothek bietet eine ganze Reihe weiterer Dienstleistungen an: Schulungen, eine Online-Zugangsliste, ein Verzeichnis der Mitarbeiterpublikationen, eine eigene Website der Bibliothek (1.550.237 Anwendersitzungen), Recherchen durch das Bibliothekspersonal, Zeitschriften-Lieferdienste (z.B. SUBITO) für alle Benutzer, elektronische Auftragsannahme (per Fax, Email, Webformular, Telefon). Eine Besonderheit sind regelmäßig stattfindende Ausstellungen. Bis jetzt von der Bibliothek nicht angeboten werde eine Literaturwunschliste, ein Newsletter oder gar Weblog sowie E-Learning-Angebote.

# 3 Die Befragung

Die Befragung der Nutzer der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung wurde vom 1. Februar bis zum 30. März 2007 durchgeführt. Es handelte sich um eine Online-Befragung, deren Ergebnisse in einer Datenbank gesammelt wurden. Zusätzlich wurden an Leesesaalbenutzer auch gedruckte Fragebögen ausgegeben, die durch die studentischen Betreuerinnen der Umfrage, Linda Treude und Anna Weymann, eingegeben wurden.

Der Fragebogen umfasste 22 Fragen. Der am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft entwickelte Fragebogen wurde für die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung entsprechend ihren Angeboten und Service-Leistungen, dem Nutzer-Durchschnittsprofil und örtlichen Gegebenheiten in Absprache mit der Bibliotheksleitung angepasst. Die Umfrage hatte das Ziel, Daten zu erheben, die Schlussfolgerungen über den Grad der Nutzerakzeptanz und vor allem die Zufriedenheit der Benutzer mit den gegenwärtigen Angeboten in der Bibliothek zulassen. Des Weiteren diente die Befragung als Analyseinstrument für eine gezielte Erweiterung und Verbesserung des Angebots.

# 4 Die Auswertung

Als Ergebnis der Befragung der Nutzer wurden in der Datenbank 330 Fragebögen erfasst, von denen 30 als Test- oder Fehl-Einträge nicht gewertet werden konnten.

Bei der Umfrage konnten also 300 Fragebögen berücksichtigt werden, darunter 103 gedruckte.

Alle Prozentangaben in der folgenden Auswertung beziehen sich – wenn nicht anders angegeben – immer auf die Anzahl der gültigen Fragebögen.

Eine erste Information zu den Ergebnissen der Umfrage erhielt die Bibliothek bereits im April dieses Jahres in Form des Entwurfs von Anhang A.

# 5 Die Ergebnisse

Die Diagramme und Tabellen in den Anhängen A, B und D sind aus sich selbst verständlich. Wir weisen deshalb hier nur auf einige ausgewählte Ergebnisse hin, und beschränken uns dabei auf die Auswertung der Antworten aller 300 gültigen Fragebögen in den o.g. Anhängen. Leserinnen und Leser mögen die Diagramme in den Anhängen A und D mit den entsprechenden Diagrammen in den Anhängen A1 bis A4 und D1 bis D4 vergleichen, um zu ermessen, wie sich die Antworten der vier ausgewählten Nutzergruppen von den Antworten insgesamt unterscheiden.

93 der 300 gültigen Fragebögen wurden von Mitarbeitern der Friedrich-Ebert-Stiftung ausgefüllt (davon sind 55 in Bonn tätig, 17 in Berlin oder einem anderen Standort im Inland und 23 im Ausland, wobei zwei Bonner Mitarbeiter auch im Ausland tätig sind, s. Anh. A, 1.2). Es haben sich also 16% der 591 Mitarbeiter an der Umfrage beteiligt.

Ebenfalls 93 Fragebögen wurden in der Printfassung von Lesesaalbenutzern ausgefüllt, welche nicht Mitarbeiter der Friedrich-Ebert-Stiftung sind. Die Quote lag hier also höher: 42% der ca. 220 Lesesaalbenutzer nahmen teil. Bei den Textantworten auf die offenen Fragen stammen alle mit den Id-Nummern [fes227], [fes228], ..., [fes330] von Lesesaalbenutzern, die einen Printfragebogen ausgefüllt haben (inklusive neun Mitarbeitern).

Die Umfrageergebnisse machen deutlich, dass in der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung in Bonn nach wie vor 'klassisch' Bücher und gedruckte Zeitschriften genutzt werden. 81% der Befragten geben an, dass sie den Buchbestand nutzen (siehe Anh. A, 3.5, Frage 11)[4] und drei Viertel von ihnen, dass sie die gedruckten Zeitschriften nutzen.[5] Darüber hinaus herrscht bei den Befragten eine hohe Zufriedenheit mit dem Umfang und der Aktualität (siehe Anh. A, 2.1 und 2.2, Fragen 3 und 4) dieser Angebote: Bei Zeitschriften in gedruckter Form ist der Notendurchschnitt $ø = 1.7$ und beim Buchbestand $ø = 1.7$ bzw. 1.8.

Es werden bereits von drei Viertel der Antwortenden digitale Volltexte verwendet, 59% nutzen elektronische Zeitschriften und 60% Datenbanken (siehe Anh. A, 3.5, Frage 11).

Gründe für die Nichtnutzung lassen sich exemplarisch am Angebot der Datenbanken zeigen. Anscheinend sind dies einerseits fehlende Kenntnisse, da sich 36% der Nutzer eine Benutzungsschulung zur Datenbankrecherche wünschen (Anh. A, 3.4, Frage 14), andererseits geben 15% an, dieses Angebot nicht zu benötigen (Anh. A, 3.6, Frage 12).

Besonders auffällig in den Umfrageergebnissen war die hohe Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und der Kompetenz des Bibliothekspersonals (siehe Anh. A, 2.3, Frage 2 und Antworten zu offenen Frage 18 in Anh. B, Abschnitt 5). Gut zwei Drittel

[4] In den Anhängen A1 bis A4 sind die entsprechenden Angaben ebenfalls jeweils im Abschnitt 3.5 zu finden. Das gilt analog auch für alle weiteren Verweise.

[5] Bei Lesesaalbenutzern sind die Anteile naturgemäß noch höher (s. Anh. A3).

der Antwortenden sind mit dem Personal sehr zufrieden, nur sieben Nutzer haben hier schlechter als mit Note 2 bewertet und die Note 6 wurde gar nicht vergeben.

Der Zusammenhang zwischen Häufigkeit und Zufriedenheit der Nutzung einiger Angebote zeigt unterschiedliche Phänomene auf: Die meisten der Dienstleistungsangebote wurden von den Befragten als gut und oft sogar als sehr gut bewertet (siehe Anh. A, 2.3, Frage 2), jedoch wird beispielsweise die Zeitschriftenauswertung von 40% der Antwortenden nicht genutzt.

Drei Viertel der Antwortenden nutzen die Website der Bibliothek (siehe Anh. A, 3.5, Frage 11), jedoch befanden 21%, dass diese übersichtlicher sein könnte (siehe Anh. A, 2.4, Frage 5).

Die Öffnungszeiten der Bibliothek haben 10% der Antwortenden mit den Noten 4-6 bewertet (siehe Anh. A, 2.3, Frage 2) und 24% wünschen sich sehr dringlich längere Öffnungszeiten an den Werktagen (außer freitags) nach 17.00 Uhr (siehe Anh. A, 3.3, Frage 10).

Wenn man die Kontingenz-Diagramme im Anhang D miteinander vergleicht, in welchen die Nutzer mit ihren Wertungen zur Wichtigkeit und Zufriedenheit mit ausgewählten Angeboten durch verschieden große grüne, gelbe und rote Kreise symbolisiert werden, stellt man keine großen Unterschiede zwischen den einzelnen Angeboten fest. Fast alle Wertungen liegen jeweils im linken unteren Quadranten der Diagramme, wo sich die Wertungen 1-3 auf beiden Skalen befinden. Oft werten Antwortende Wichtigkeit und Zufriedenheit gleich (gelbe Kreise) oder finden die Angebote etwas wichtiger als sie mit ihnen zufrieden sind (rote Kreise).

# 6 Verzeichnis der Anhänge

**Anhang A** enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen.
**Anhänge A1 - A4** enthalten Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen jeweils eingeschränkt auf eine Nutzergruppe.
**Anhang B** enthält die Originaltexte der Antworten auf die offenen Fragen.
**Anhang C** gibt den Fragebogen in der Printfassung wieder.
**Anhang D** verdeutlicht Korrelationen zwischen Antworten auf unterschiedliche Fragen.
**Anhänge D1 - D4** verdeutlichen Korrelationen zwischen Antworten auf unterschiedliche Fragen jeweils eingeschränkt auf eine Nutzergruppe.